

# **EFEKTIVITAS PELAYANAN PERMOHONAN SALINAN SPPT PBB DI BADAN PELAYANAN PAJAK DAERAH KABUPATEN SIDOARJO**

Oleh  
Saiful Rizal dan Moch. Wahyono  
Email : saifulrizal295@gmail.com / wahyono@untag-sby.ac.id  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

## **Abstrak**

Dalam pelayanan permohonan salinan SPPT PBB, perlu memperhatikan indikator-indikator efektivitas pelayanan, salah satunya menurut Sondang P. Siagian. Dimana dalam indikator tersebut, pelayanan dikatakan efektif jika pelayan public memenuhi tiga syarat, yaitu ketepatan waktu, kecermatan pemberi layanan dan gaya pemberi layanan yang baik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas permohonan salinan SPPT PBB di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi sedangkan untuk informannya adalah wajib pajak dan petugas pelayanan Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo. Penulis mengambil sebanyak 5 orang sebagai responden.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa pelaksanaan layanan permohonan salinan SPPT PBB di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo sudah baik. Hal ini terbukti dari praktek pelayanan permohonan salinan SPPT PBB yang sudah sesuai dengan asas akuntabilitas pelayanan publik.

Penulis memberikan saran untuk Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo agar dapat melayani permohonan salinan SPPT PBB secara online sehingga bisa lebih mempercepat proses pelaksanaan salinan SPPT PBB di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Pelayanan, Salinan SPPT PBB

## **Abstract**

*In the service of the petition a copy of the SPPT PBB, need to pay attention to the indicators of the effectiveness of services, one of which according to Sondang p. Siagian. Where in these indicators, the Ministry is said to be effective if the public servant meets the three conditions, namely the timeliness, accuracy and style of*

*service giver the giver of good service. The purpose of this research is to find out how the effectiveness of the petition a copy of the SPPT PBB the tax Service Agency in the area of Sidoarjo. The methods used in this research is qualitative, descriptive methods with data collection techniques through observation, interview, documentation and for informannya are the taxpayers and the tax Service Agency services officer area of Sidoarjo. The authors take as many as 5 people as respondents.*

*Based on the results of the research that has been done, it can be noted that the implementation of the service of the petition a copy of the SPPT PBB the tax Service Agency in the area of Sidoarjo is already good. This is evident from the practice of service of the petition a copy of the SPPT PBB is in compliance with the principle of the accountability of the public service.*

*The author gives suggestions for Tax Services Agency Sidoarjo Region in order to serve the petition a copy of the SPPT PBB online so more can accelerate the process of implementation of the UN Agencies copies of SPPT Services tax areas Sidoarjo.*

**Key Words:** *Effectiveness, Service, A Copy Of The SPPT PBB*

## **Latar Belakang**

Pemerintah dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang baik, bersih dan berwibawa, dihadapkan pada pelaksanaan tugas yang sangat luas dan kompleks. Pemerintah memiliki hak dan wewenang untuk mengatur kehidupan warga negaranya. Pada dasarnya penyelenggaraan pemerintahan mengemban tiga fungsi hakiki, yaitu pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*), dan pembangunan (*development*). Jadi selain melaksanakan pembangunan, pemerintah juga memberikan pelayanan publik.

Upaya pemerintah dalam meningkatkan citra pelayanan, mulai dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 12 tahun 2008 tentang perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 32 tahun 2007 tentang pembagian urusan pemerintahan antara pemerintah pusat, pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten /kota, selanjutnya Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 tentang organisasi perangkat daerah.

Pelayanan publik pada dasarnya mencakup aspek kehidupan masyarakat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi melayani publik. Institusi pemerintah sebagai pelayan masyarakat perlu menemukan dan memahami cara yang profesional dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pemerintahan, kebutuhan masyarakat menjadi tuntutan dan tanggung jawab pemerintah. Oleh karena itu, pemerintahan perlu diselenggarakan secara dinamis, tanggap, cepat dan tepat sasaran. Sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, peran aparatur pemerintah haruslah berfokus kepada pelayanan publik. Pemerintah harus melakukan peningkatan sumber daya aparatur dan memperbaiki kebiasaan dari aparatur yang dilayani oleh masyarakat menjadi aparatur yang melayani masyarakat

sehingga kualitas, efisiensi dan profesionalisme seluruh tatanan administrasi pemerintah tercapai. Perbaikan kinerja secara khusus dalam bidang pelayanan menjadi sangatlah penting.

Salah satu isu yang sangat menarik untuk dikaji adalah berkaitan dengan rendahnya efektivitas dalam pemberian pelayanan pada sebagian besar instansi pemerintah. Apabila kita mengamati fenomena yang terjadi pada masyarakat sampai saat ini masih banyak melakukan kerusuhan, unjuk rasa, demonstrasi secara berlebihan yang diakibatkan oleh rasa ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintahan yang tidak sesuai dengan keinginan masyarakat. Selain itu, fenomena yang terjadi di kalangan masyarakat dan yang dikeluhkan baik itu dalam hal kepengurusan yang berwujud kepada pelayanan dari para oknum yang terlibat pada institusi tersebut.

Lemahnya pelayanan aparatur pemerintah mengakibatkan tidak optimalnya fungsi pelayanan kepada masyarakat.. Karenanya menarik untuk digali lebih lanjut mengenai pelayanan di instansi pemerintah, sebagaimana dalam tulisan ini secara khusus peneliti akan membahas mengenai apakah pelayanan permohonan Salinan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang Pajak Bumi dan Bangunan (untuk selanjutnya dalam tulisan ini akan disebut sebagai “SPPT PBB”) di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo telah memenuhi prinsip efektivitas, sebagaimana mestinya dalam organ pemerintahan. Menurut (Nurmandi, 1999) secara sederhana efektivitas dapat diartikan sebagai tepat sasaran yang juga lebih diarahkan pada aspek keberhasilan pencapaian tujuan. Maka efektivitas fokus pada tingkat pencapaian terhadap tujuan dari organisasi publik.

Mengingat pentingnya sebuah SPPT PBB dimana yang digunakan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi persyaratan – persyaratan suatu permohonan yang berkaitan dengan suatu objek tanah dan bangunan pada instansi pemerintahan karena pada dasarnya, setiap pengakuan hak oleh seseorang terhadap suatu objek tanah dan bangunan harus didasarkan bukti yang kuat dan sah menurut hukum. Tanpa bukti tertulis, suatu pengakuan di hadapan hukum mengenai objek hukum tersebut menjadi tidak sah. Sehingga dengan adanya sertipikat dan SPPT PBB akan memberikan kepastian dan jaminan hukum kepada masyarakat yang memiliki hak atas suatu objek tanah dan bangunan.

Dalam kaitannya dengan pemberian pelayanan Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo sebagai organisasi publik yang juga berperan untuk menciptakan *good governance* sudah semestinya menciptakan pelayanan yang transparan, sederhana, tanggap dan akuntabilitasnya dapat dipertanggungjawabkan ke publik. Tapi dalam kenyataannya, banyak masalah yang timbul di lapangan. Masalah-masalah yang mungkin ada dan terjadi disebabkan oleh adanya perilaku dari individu pegawai yang melanggar dari aturan yang berlaku yang telah ditetapkan dari peraturan yang ada ataupun kebijakan dari instansi tersebut baik itu yang berdasar pada peraturan daerah maupun undang- undang yang telah mengikat. Hal ini pula dapat terjadi karena aturan yang mungkin telah menyalahi dari aturan mekanisme kerja yang tidak berdasar kepada standar lokal yang sudah ada sehingga

penyimpangan marak terjadi. Permasalahannya adalah apakah Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo sebagai organisasi publik sudah mampu memberikan pelayanan secara efektif dalam arti mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan dan tanggap terhadap kepentingan pelanggan (bisa berbentuk tuntutan, kebutuhan dan harapan masyarakat).

Dari latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk membahas “Efektivitas Pelayanan Permohonan Salinan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo”

### **Kajian Pustaka**

#### **Teori Efektivitas**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2002: 284), efektif berarti ada efeknya (akibat, pengaruh, kesannya) dapat membawa hasil atau berhasil guna. Keefektifan adalah keadaan berpengaruh. Sementara itu, efektivitas mempunyai pengertian keefektifan yang berarti keadaan berpengaruh, keberhasilan (tingkat, usaha, tindakan).

Pengertian efektivitas menurut para ahli pada hakekatnya memiliki kesamaan makna yaitu menitikberatkan pada tingkat keberhasilan dan pencapaian tujuan yang ditetapkan sebelumnya. Efektivitas kerja organisasi sangat tergantung dari efektivitas kerja dari orang-orang yang bekerja di dalamnya. Sangat sulit untuk mengukur efektivitas kerja, karena penilaiannya sangat subjektif dan sangat tergantung pada orang yang menerima pelayanan tersebut. Kesukarannya terletak pada penarikan generalisasi yang akhirnya berlaku umum dan dapat diterima oleh setiap orang. Artinya, meskipun individual sifatnya, ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan menurut (Siagian, 1996) antarlain:

- (1) Faktor Waktu.
- (2) Faktor Kecermatan.
- (3) Faktor Gaya Pemberian Pelayanan.

#### **Teori Pelayanan Publik**

Pelayanan menurut Moenir (2000:17) dalam H.N.S. Tangkilisan, (2005:208) adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara. Pengertian pelayanan yaitu suatu tindakan atau aktivitas seseorang atau sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan atau pengguna layanan.

#### **Teori SPPT PBB**

SPPT adalah Surat Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Pajak mengenai pajak terutang yang harus dibayar dalam 1 (satu) tahun pajak. SPPT diatur dalam [Undang-undang Nomor 12 Tahun 1994](#) perubahan atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 Tentang Pajak Bumi dan Bangunan. SPPT merupakan dokumen yang

berisi besarnya utang atas Pajak Bumi dan Bangunan yang harus dilunasi oleh wajib pajak pada waktu yang telah ditentukan.

### **Pelayanan Salinan SPPT PBB**

Pembuatan salinan SPPT PBB adalah proses penerbitan SPPT sebagai pengganti SPPT yang pernah diterbitkan tetapi telah rusak, hilang atau tidak/belum diterima Wajib Pajak. Permohonan salinan SPPT, baik permohonan yang bersifat perorangan / Wajib Pajak Badan maupun kolektif dapat dilayani sebelum kegiatan cetak massal SPPT untuk tahun pajak berikutnya dilaksanakan. Dengan kata lain, pelayanan permohonan salinan SPPT dapat dilayani sampai dengan akhir tahun pajak berjalan.

### **Metode Penelitian**

Lokasi penelitian yang dijadikan tempat penelitian adalah Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo beralamat di jalan Pahlawan Nomor 56 Sidoarjo, Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Karena penelitian bertipe deskriptif kualitatif berupaya memberikan gambaran mengenai fenomena tertentu secara terinci, sehingga dapat diperoleh pemahaman yang jelas tanpa menggunakan uji statistika. Penulis mengambil responden secara *Purposive Sampling* yaitu informan yang dipilih dengan sengaja atau menunjuk langsung kepada orang yang dianggap dapat mewakili karakteristik-karakteristik populasi. Penggunaan teknik ini senantiasa mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu, yaitu penelitian harus terlebih dahulu memiliki pengetahuan tentang cirri-ciri tertentu yang telah didapat dari informan sebelumnya. dengan informan yang digunakan penulis 5 Responden. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan cara wawancara, observasi dokumentasi.

### **Penyajian Data Penelitian**

Untuk mengetahui seperti apa efektivitas pelayanan publik di Kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo, peneliti menggunakan kriteria sebagaimana yang dikemukakan oleh SondangP. Siagian. adapun kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan (SondangP.Siagian,1996:60) antara lain:

#### **a. Faktor Waktu**

Faktor waktu di sini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, yang jelas ialah faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas kerja.

Faktor Waktu dalam penelitian ini maksudnya, apakah tugas/pekerjaan dari petugas pelayanan di Kantor Badan Pelayanan Pajak Kabupaten Sidoarjo dapat

diselesaikan dengan baik tepat pada waktu yang ditetapkan. Untuk dapat mengetahui hasil faktor waktu dari pelayanan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo, maka peneliti melakukan wawancara dengan narasumber yaitu wajib pajak sebagai pemohon salinan SPPTPBB di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo.

*“Waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan salinan SPPTPBB menurut info petugas loket kurang lebih 1 minggu, tetapi tidak menutup kemungkinan bisa lebih cepat seperti yang saya alami saat itu yaitu 5 hari. Tetapi prosedur pelayanan yang harus dilewati kurang simple karena setelah berkas lengkap dari meja checklist, pemohon harus mengambil antrian lagi untuk masuk berkas ke loket pelayanan” (Paulus Samu, 38 tahun; Wajib Pajak-9 Juni 2017).*

Pernyataan Bapak Paulus mengenai efektifnya waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan salinan SPPT PBB diperkuat oleh pernyataan Bapak Syaiful.

*“ Menurut saya waktu yang diperlukan untuk pengurusan SPPT PBB sudah bagus karena sudah sesuai dengan SOP yang ada karena pengalaman saya belum pernah melebihi dari sop yang ada, sedangkan mengenai prosedurnya sih sudah bagus karena kita harus melewati tahapan pemeriksaan berkas terlebih dahulu sehingga akan mengurangi terjadinya kekurangan berkas pada saat di loket pelayanan. Dan waktu yang dibutuhkan tergantung dari banyaknya antrian, kalau masalah waktu penyelesaian tahapan yg harus dilewati sudah baik karena petugas pelayanan di sana sepertinya sudah memumpuni dengan apa yang seharusnya mereka kerjakan.” (Syaiful, 28 tahun; Wajib Pajak-9 Juni 2017).*

Dari pernyataan kedua wajib pajak tersebut, pernyataan serupa diperkuat oleh Ibu Elis.

*“Menurut saya kalau untuk kategori permohonan manual sudah cukup cepat yaitu 7 hari kerja. akan tetapi prosedurnya kurang simple Karena masih harus melewati beberapa loket atau meja seharusnya melalui satu petugas saja. Namun walaupun pelayanannya tidak satu meja atau loket, waktu pelayanan cukup baik Karena waktu pelayanan yang dibutuhkan di loket informasi maupun di loket pelayanan hanya butuh waktu beberapa menit saja namun tergantung antrian juga.” (Elis, 28 tahun; Wajib Pajak-9 Juni 2017).*

Sedangkan dari sisi petugas pelayanan, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, peneliti memperoleh informasi berdasarkan wawancara dengan petugas pelayanan sebagai berikut :

*“ Untuk waktu pelayanan pengurusan salinan SPPT PBB selama 7 hari kerja, dengan syarat harus memenuhi persyaratan sesuai ketentuan, setelah itu ke meja informasi setelah itu diberi checklist dari meja informasi setelah itu baru diterima di loket pelayanan. Dan untuk proses tersebut kalo memang kondisinya sudah sempurna jadi begitu syaratnya sudah lengkap ya cuman paraf tidak butuh waktu*

*lama dan tergantung antriannya panjang atau tidak”. (Agus, 48 tahun;petugas pelayanan-9 Juni 2017).*

Pernyataan mengenai waktu pengerjaan selama 7 hari dibenarkan oleh Bapak Basuki.

*“Pelayanan pengurusan salinan SPPTPBB memerlukan waktu 7 hari kerja sesuai sop, dengan syarat harus melengkapi persyaratan, ke bagian informasi terlebih dahulu di verifikasi berkasnya setelah dapat paraf langsung ke loket pelayanan, dan untuk proses tersebut memerlukan waktu tergantung dari jumlah antrian yang ada.” (Basuki, 43 tahun; petugas pelayanan-9 Juni 2017).*

#### b. Faktor Kecermatan

Faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.

Faktor kecermatan dalam penelitian ini maksudnya apakah petugas pelayanan di kantor Badan Pelayanan Pajak Kabupaten Sidoarjo cermat dan teliti dalam memeriksa berkas permohonan beserta kelengkapan yang diperlukan. Mengingat faktor kecermatan ini sangat penting untuk terwujudnya kerja yang efektif. Karena, betapapun lengkapnya sarana prasarana dan baiknya mekanisme kerja, tidak ada artinya apabila tidak didukung dengan sumber daya manusia yang berkualitas. Untuk dapat mengetahui hasil faktor kecermatan dari pelayanan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo, maka peneliti melakukan wawancara dengan narasumber yaitu wajib pajak sebagai pengguna layanan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo.

*“Dalam melayani pengurusan salinan SPPT PBB, petugas pelayanan sudah cukup cermat karena dia sudah memeriksa satu persatu persyaratan yang diminta dan saya belum pernah mengalami kejadian ketika berkas dinyatakan lengkap ternyata masih ada kekurangan. Selain itu ketanggapan petugas pelayanan salinan SPPT PBB lumayan bagus, apabila ada berkas yang mereka tidak bisa hadapi itu ada kebijakan-kebijakan dari atasan. Akan tetapi untuk persyaratan yang dibutuhkan dalam penerbitan salinan SPPT PBB berupa surat kehilangan kepolisian itu menurut saya, terlalu berlebihan karena menurut saya sppt pbb itu bukan merupakan bukti kepemilikan hak atas tanah seharusnya cukup surat pernyataan saja dari pemohon yang menyatakan bahwa obyek tanah itu adalah benar benar miliknya.” (Paulus Samu, 38 tahun;Wajib Pajak-9 Juni 2017).*

Pernyataan mengenai kecermatan petugas pelayanan dari Bapak Paulus dibenarkan oleh Bapak Syaiful.

*“Pelayanan di Badan Pelayanan Pajak Kabupaten Sidoarjo sudah baik mas karena mereka periksa satu persatu persyaratan yang harus dipenuhi, dan mereka sudah mumpuni seputar pbb sehingga menurut saya bisa dikatakan tanggap dalam melayani, akan tetapi saya kurang setuju dengan salah satu persyaratan yang diminta saat permohonan salinan SPPT PBB yaitu surat kehilangan kepolisian karena menurut saya sppt pbb bukan merupakan bukti kepemilikan hak atas tanah melainkan pbb itu sendiri menurut saya hanya sebagai penunjuk dimana letak objek pajak itu sendiri.” (Syaiful, 28 tahun;Wajib Pajak-9 Juni 2017).*

Pernyataan dari kedua wajib pajak mengenai kecermatan petugas tersebut dibenarkan oleh Ibu Elis.

*“Menurut saya mereka sudah cermat dan teliti dalam memeriksa persyaratan yang diminta. Dan dalam menerima berkas permohonan, petugas sudah tanggap karena apabila ada kekurangan petugas langsung menginformasikan kepada kita untuk segera melengkapi. Dan untuk persyaratan yang diminta oleh petugas pelayanan sudah sangat bagus karena dengan dimintanya surat kehilangan kepolisian maka untuk permohonan salinan sppt pbb tidak disalahgunakan oleh pemohon yang bukan pemilik sebenarnya.” (Elis, 28 tahun;Wajib Pajak-9 Juni 2017).*

Sedangkan dari sisi petugas pelayanan, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, peneliti memperoleh informasi berdasarkan wawancara dengan petugas pelayanan sebagai berikut :

*“Yaa saya kembalikan kita juga sebagai manusia terkadang ada persyaratan yang lupa ada yang memang kurang selama masih kategorinya bisa kita terima itu bisa kita terima dalam hal ini diganti dengan bukti pendukung yang lain. Dan untuk persyaratan permohonan salinan SPPT PBB itu sendiri berupa Ktp, sertipikat, pelunasan tunggakan pbb tahun-tahun sebelumnya, surat kehilangan kepolisian”.*  
(Agus, 48 tahun;petugas pelayanan-9 Juni 2017).

Pernyataan Bapak Agus mengenai persyaratan yang dibutuhkan dalam pengurusan permohonan salinan SPPT PBB serupa dengan pernyataan Bapak Basuki.

*“saya sering menemukan kesalahan atau persyaratan yang tidak lengkap. Untuk permohonan salinan SPPT PBB yaitu dengan mengisi blanko permohonan, surat kuasa, fotocopy ktp, surat kehilangan kepolisian, fotocopy sertipikat, mengisi surat pernyataan bahwa berkas sudah sesuai aslinya, terus melunasi tunggakan pbb tahun tahun sebelumnya” (Basuki, 43 tahun; petugas pelayanan-9 Juni 2017)*

### c. Faktor Gaya Pemberian Pelayanan

Gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Yang dimaksud dengan

gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja si pelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya pelanggan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Jika berbicara tentang sesuatu hal yang menyangkut kesesuaian, sesungguhnya apa yang dibicarakan termasuk hal yang tidak terlepas kaitannya dengan nilai-nilai sosial yang dianut oleh orang yang bersangkutan.

Faktor gaya pemberian pelayanan dalam penelitian ini maksudnya selain faktor waktu dan kecermatan, faktor gaya pemberian pelayanan juga tidak kalah penting. Pemohon/wajib pajak tidak hanya memerlukan pelayanan yang cepat tetapi juga kenyamanan selama mengajukan permohonan. Untuk dapat mengetahui hasil faktor gaya pemberian pelayanan dari pelayanan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo, maka peneliti melakukan wawancara dengan narasumber yaitu wajib pajak sebagai pengguna layanan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo.

*“Menurut saya petugas pelayanan sudah handal dalam memberikan pelayanan kepada pemohon salinan SPPT PBB, karena antara petugas satu dengan petugas yang lain mereka melakukan crosscheck kelengkapan berkas, dan mereka cukup ramah dan sopan. mengenai tanggung jawab terhadap pekerjaan mereka, petugas pelayanan sudah tanggung jawab dengan pekerjaannya karena mereka sudah professional dalam menjalankan tugasnya.” (Paulus Samu, 38 tahun; Wajib Pajak-9 Juni 2017).*

Pernyataan dari Bapak Paulus mengenai baiknya gaya pelayanan petugas dibenarkan oleh Bapak Syaiful.

*“Menurut saya mungkin petugas disana sudah dituntut untuk professional jadi petugas disana saata melayani sudah bagus, ramah dan sopan mas, karena saat melayani mereka selalu melayani dengan senyuman. Dan mengenai tanggung jawab petugasnya sudah tanggung jawab mas karena mereka bekerja secara professional menurut saya.” (Syaiful, 28 tahun; Wajib Pajak-9 Juni 2017).*

Pernyataan dari kedua wajib pajak mengenai baiknya gaya pelayanan petugas diperkuat oleh pernyataan Ibu Elis.

*“Menurut saya petugasnya sudah cukup handal dalam melayani wajib pajak dalam permohonan salinan sppt pbb, selain itu petugasnya ramah dan sopan dalam melayani wajib pajak karena mereka suka senyum. Dan untuk tanggung jawab, petugas pelayanan sudah bertanggung jawab atas tugasnya karena menurut saya mereka sudah menjalankan kewajiban mereka sebagai pelayan publik.” (Elis, 28 tahun; Wajib Pajak-9 Juni 2017).*

Demi meningkatkan efektifitas layanan salinan SPPT PBB bagi pemohon/wajib pajak atas pelayanan petugas dari kantor Badan Pelayanan Pajak Kabupaten Sidoarjo, petugas pelayanan menyampaikan cara untuk memberikan

pelayanan terbaik kepada masyarakat, berdasarkan wawancara dengan narasumber peneliti memperoleh informasi yaitu :

*“Yaa kita sambut dengan senyuman kita sapa atau kita berikan pelayanan yang kira-kira membuat wajib pajak itu tidak mungkin merasa sudah lama menunggu jadi kita sering mengajak ngomong atau kita sering menyakan pekerjaannya, rumahnya , keluarganya atau dating bersama siapa atau pembicaraan yang membuat wajib pajak merasa ternyata petugas pelayan begitu akrab terhadap wajib pajak.” (Agus, 48 tahun;petugas pelayanan-9 Juni 2017).*

Pernyataan dari Bapak Agus mengenai cara petugas memberikan pelayanan serupa dengan pernyataan dari Bapak Basuki.

*“Melayanai dengan smile, karena senyuman merupakan strategi paling ampuh untuk membuat orang yang kita layani itu merasa nyaman.” (Basuki, petugas pelayanan).*

## **Pembahasan**

Dari data yang disajikan pada sub bab sebelumnya dapat dilihat bahwa efektivitas pelayanan Perpustakaan Umum Balai Pemuda Kota Surabaya harus Sesuai dengan tiga konsep yang dikemukakan oleh penulis dapat diketahui bahwa efektivitas dapat diukur dari Faktor Waktu, Faktro Kecermatan dan Faktor Gaya Pemberian Pelayanan. Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis melihat dari tiga Faktor yang kemudian dibandingkan dengan hasil yang observasi dan wawancara secara langsung sebagai berikut :

Menurut teori dari (SondangP.Siagian,1996:60) kecepatan dan ketepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan merupakan salah satu indikator pelayanan yang efektif. Faktor waktu di sini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Faktor waktu merupakan salah satu pengukuran efektivitas pelayanan yang sangat penting sebab dapat dilihat apakah waktu yang ada sudah dipergunakan dengan sebaik-baiknya. Kecepatan dan ketepatan waktu juga merupakan asas dari penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dokumentasi diketahui bahwa dilihat dari faktor waktu, pelayanan di kantor badan pelayanan pajak daerah kabupaten sidoarjo sudah cukup baik, dikarenakan jangka waktu pelayanan yang diberikan tepat dan sesuai dengan estimasi waktu yang disampaikan. Hal ini menunjukkan bahwa Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo dari aspek waktu sudah sangat efektif dalam memberikan pelayanan permohonan salinan SPPT PBB.

Menurut teori dari (SondangP.Siagian,1996:60) Faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Berdasarkan kenyataan dilapangan menunjukkan bahwa pelayanan permohonan salinan SPPT PBB di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo sudah cukup baik, karena menurut hasil wawancara, observasi,

dan dokumentasi peneliti terhadap wajib pajak, didapatkan informasi bahwa petugas pelayanan dalam melayani permohonan Salinan SPPT PBB sudah cukup efektif. Hal ini terlihat dari kecermatan dan ketelitian petugas pelayanan. Namun, ada salah satu persyaratan yang sebagian besar dianggap oleh wajib pajak cukup memberatkan, yaitu persyaratan tentang surat kehilangan kepolisian, karena SPPT PBB adalah bukan merupakan bukti kepemilikan hak atas tanah dan bangunan melainkan SPPT PBB adalah surat yang digunakan oleh pemerintah untuk memberitahukan besarnya pajak yang terhutang kepada Wajib Pajak.

Gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu ukuran lain yang dapat digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Faktor gaya pemberian pelayanan adalah salah satu faktor yang perlu diperhatikan agar pelayanan menjadi efektif dengan menciptakan kondisi yang nyaman dan menyenangkan, diantaranya dapat dilakukan dengan cara berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih, menyapa dengan lembut, tenang, sopan, hormat serta berbicara dengan bahasa yang baik dan benar, professional.

Berdasarkan kenyataan di lapangan Dalam Badan Pelayanan Pajak Kabupaten Sidoarjo gaya pemberian pelayanan sudah cukup efektif, karena menurut hasil wawancara peneliti terhadap wajib pajak, didapatkan informasi bahwa petugas pelayanan dalam melayani permohonan Salinan SPPT PBB sudah memberikan pelayanan dengan senyum ramah dan sopan.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan pada hasil penelitian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan permohonan salinan SPPT PBB di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo dapat dikatakan efektif karena sudah memenuhi 3 indikator efektifitas menurut Sondang P.Siagian yang akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Jika dilihat dari aspek waktu Pelayanan permohonan salinan SPPT PBB di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo dapat dikatakan sudah baik. Sesuai dengan analisis yang sudah dilakukan peneliti sebelumnya mengenai pelayanan permohonan salinan SPPT PBB yang dilihat dari faktor waktu sudah bisa dikatakan baik dalam proses pemberian pelayanan, karena jangka waktu pelayanan yang diberikan tepat dan sesuai dengan estimasi waktu yang disampaikan. Hal ini menunjukkan bahwa Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo dari aspek waktu sudah efektif dalam memberikan pelayanan permohonan salinan SPPT PBB..
2. Jika dilihat dari aspek kecermatan, Pelayanan permohonan salinan SPPT PBB di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo dapat dikatakan sudah baik. Sesuai dengan analisis yang sudah dilakukan peneliti sebelumnya mengenai pelayanan permohonan salinan SPPT PBB yang dilihat dari faktor kecermatan bisa dikatakan cukup baik dalam proses pemberian pelayanan, Hal ini terlihat dari kecermatan dan ketelitian petugas pelayanan saat melayani

permohonan salinan SPPT PBB. Namun, ada salah satu persyaratan permohonan salinan SPPT PBB yang seharusnya wajib pajak tidak perlu melampirkan, yaitu persyaratan tentang surat kehilangan kepolisian, karena SPPT PBB adalah bukan merupakan bukti kepemilikan hak atas tanah dan bangunan melainkan SPPT PBB adalah surat yang digunakan oleh pemerintah untuk memberitahukan besarnya pajak yang terhutang kepada wajib pajak.

3. Pelayanan permohonan salinan SPPT PBB di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo dapat dikatakan sudah baik jika dilihat dari aspek gaya pemberi pelayanan, Sesuai dengan analisis yang sudah dilakukan peneliti sebelumnya mengenai pelayanan permohonan salinan SPPT PBB yang dilihat dari factor gaya pemberi pelayanan karena petugas pelayanan dalam melayani permohonan Salinan SPPT PBB sudah memberikan pelayanan dengan profesional yaitu dengan cara senyum ramah dan sopan serta menyapa dengan lembut, tenang, hormat serta berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.

### **Saran**

Berdasarkan pengamatan yang secara langsung dilakukan oleh peneliti di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo, peneliti memberi saran bagi Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo, terkait dengan pelaksanaan pelayanan permohonan salinan SPPT PBB, adanya persyaratan yang menurut sebagian besar informan mempersulit pemohon salinan SPPT PBB yaitu surat keterangan kepolisian agar dihilangkan dari salah satu persyaratan permohonan salinan SPPT PBB. dan terkait dengan pelaksanaan pelayanan permohonan salinan SPPT PBB di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo yang dilaksanakan secara manual, peneliti memberi saran mengingat berkembangnya teknologi yang semakin hari semakin canggih agar dilaksanakan secara online, walaupun pelayanan salinan permohonan salinan SPPT PBB di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo bisa dikatakan sudah efektif, tentunya permohonan secara manual tentu tidak secepat dengan permohonan secara online, maka dari itu alangkah baiknya Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo dapat melayani permohonan salinan SPPT PBB secara online sehingga bisa lebih mempercepat proses pelaksanaan salinan SPPT PBB di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo.

### **Daftar Pustaka**

#### **Sumber Buku**

- Bharata, A. (2004). *Dasa-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.  
Gulo. (2002). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Grasindo.  
Handyaningrat, S. (1996). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: PT. Gunung Agung Jakarta.

- Handayani, S. (1996). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: PT. Gunung Agung.
- Huberman, M. M. (1992). *Analisis Data Kualitatif : Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UI Press.
- Kotler. (1994). *Manajemen Pemasaran*. PT. Macanan Jaya Cemerlang.
- Made, W. I. (2006). *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Moenir. (2000). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bina Aksara.
- Moleong, L. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya.
- Nurmandi, D. A. (1999). *Manajemen Perkotaan Aktor, Organisasi dan Pengelolaan Daerah Perkotaan di Indonesia*. Yogyakarta: Lingkaran Bangsa.
- Sarwoto. (1990). *Dasar-dasar organisasi dan manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Siagian, S. P. (1996). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, S. P. (1997). *Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. Jakarta : PT. Gunung Agung.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tangkilisan, H. N. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Citra Utama.
- Wijaya, A. T. (1993). *Manajemen suatu Pengantar, Cetakan Pertama*. Jakarta: Rineka Cipta Jaya.

### **Sumber Peraturan Perundang-undangan**

- Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 89 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

### **Sumber Webiste :**

- <https://eddiwahyudi.com/perspektif-pajak-sebagai-sarana-pendukung-pembangunan/pajak-bumi-dan-bangunan-pbb/> (eddi wahyudi: diakses pada tanggal 4 Juli 2017)